



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

**Clima organizacional del tecnólogo médico de
radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica
Internacional – Sede Lima, 2018**

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología
Médica en el Área de Radiología**

AUTOR

Jhorella Jaqueline REYES GARAY

ASESOR

Luis Frank BERNAL QUISPE

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Reyes, J. Clima organizacional del tecnólogo médico de radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional – Sede Lima, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2018.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

CÓDIGO ORCID DEL AUTOR: 0000-0003-3785-7844

CÓDIGO ORCID DEL ASESOR: 0000-0002-4955-646X

DNI DEL AUTOR: 70003189

GRUPO DE INVESTIGACIÓN: NO PERTENECE

INSTITUCIÓN QUE FINANCIA PARCIAL O TOTALMENTE LA
INVESTIGACIÓN: AUTOFINANCIADO

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DONDE SE DESARROLLÓ LA
INVESTIGACIÓN, DEBE INCLUIR LOCALIDADES Y COORDENADAS
GEOGRÁFICAS:

Av Inca Garcilaso de la Vega 1420, Cercado de Lima 15001 , Lima - Perú.
12°03'29.4" S 77°02'18.4" W

AÑO O RANGO DE AÑOS QUE LA INVESTIGACIÓN ABARCÓ: 2018



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Conforme a lo estipulado en el Art. 113 inciso C del Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (R.R. No. 03013-R-16) y Art. 45.2 de la Ley Universitaria 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Dirección de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

Presidente: Lic. José Fernando Vásquez Herrera

Miembros: Lic. Alejandro Sánchez Portillo

Lic. Isna Liz Larico Pampamallco

Asesor : Lic. Luis Frank Bernal Quispe

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 12 de diciembre 2018, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado **"CLIMA ORGANIZACIONAL DEL TECNÓLOGO MÉDICO DE RADIOLOGÍA EN EL ÁREA DE RADIODIAGNÓSTICO DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL – SEDE LIMA, 2018"**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el Área de Radiología de la Interna:

JHORELLA JAQUELINE REYES GARAY

Habiendo obtenido el calificativo de:

17

(en números)

Diecisiete

(en letras)

Que corresponde a la mención de: **MUY BUENO**

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

Presidente

Lic. José Fernando Vásquez Herrera

Miembro

Lic. Alejandro Sánchez Portillo

Miembro

Lic. Isna Liz Larico Pampamallco



Asesor (a) de Tesis

Lic. Luis Frank Bernal Quispe

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia por ser mi mayor tesoro, porque ellos me motivan a seguir luchando por mis metas y a las personas que me brindaron su apoyo incondicional contribuyendo de diferentes maneras en la realización de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme vivir y completar cada una de las metas que me propongo.

A mis padres, mis hermanos y mi madrina Delia por su continuo apoyo y por ser siempre mi empuje.

A mi alma máter por ser como mi segundo hogar durante estos años de carrera universitaria, a la Clínica Internacional por permitirme realizar la presente investigación y a los licenciados que contribuyeron en la misma.

A mi asesor por su paciencia y sobretodo por guiarme de manera correcta para culminar con éxito la presente investigación.

A mis amigos de diferentes escuelas y a Oscar por creer siempre en mí.

Recalco mi total gratitud hacia todos ustedes.

ÍNDICE

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES.....	2
1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.4 BASES TEÓRICAS.....	9
1.4.1. BASE TEÓRICA.....	9
1.4.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	25
1.4.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	25
CAPÍTULO II: MÉTODOS.....	26
2.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.2 DISEÑO.....	27
2.1.3 POBLACIÓN.....	27
2.1.4 MUESTRA Y MUESTREO.....	27
2.1.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	27
2.1.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	27
2.1.5 VARIABLES.....	28
2.1.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29

2.1.7	PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	30
2.1.8	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....		40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		43
5.1	CONCLUSIONES.....	44
5.2	RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		46
ANEXOS.....		52
	Hoja de Datos Generales.....	52
	Cuestionario de Clima Organizacional.....	53
	Dimensiones del Clima Organizacional con categorías e incisos.....	56
	Consentimiento Informado.....	57
	Solicitud de Autorización.....	59
	Matriz de Consistencia.....	60
	Operacionalización de Variables.....	62
	Fotografías.....	64

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1

Promedio obtenido en la Dimensión Comportamiento Organizacional conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.....34

TABLA N° 2

Promedio obtenido en la Dimensión Estructura Organizacional conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.....35

TABLA N° 3

Promedio obtenido en la Dimensión Estilo de Dirección conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.....36

TABLA N° 4

Promedio obtenido de las tres dimensiones de Clima Organizacional. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.....37

TABLA N° 5

Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.....38

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1

Dimensión Comportamiento Organizacional..... 34

GRÁFICO N° 2

Dimensión Estructura Organizacional.....35

GRÁFICO N° 3

Dimensión Estilo de Dirección.....36

GRÁFICO N° 4

Dimensiones del Clima Organizacional..... 37

GRÁFICO N° 5

Resultados de Tecnólogos Médicos Encuestados sobre el Clima Organizacional.

Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.39

RESUMEN

Objetivo: Determinar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 Tecnólogos Médicos de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima que trabajaron durante los meses de setiembre y octubre del año 2018. No hubo selección de muestra ya que se trabajó con toda la población, por lo tanto es una muestra por conveniencia no probabilística. Se empleó la técnica de encuesta mediante un cuestionario de 50 preguntas de marcado rápido. Para el análisis estadístico se efectuaron todos los cálculos en el programa Microsoft Excel 2010.

Resultados: El Clima Organizacional en la dimensión Comportamiento Organizacional obtuvo un promedio de 8.0, lo que califica como adecuado, la categoría Comunicación obtuvo un bajo promedio con 7.8 y la categoría Relaciones Interpersonales y de Trabajo obtuvo un alto promedio con 8.2. La dimensión Estructura Organizacional obtuvo un promedio de 7.6, lo que califica como adecuado, la categoría Estímulo al Desarrollo Organizacional fue la de menor promedio con 7.1 y la categoría Condiciones de Trabajo fue la de mayor promedio con 8.1. Por otra parte la dimensión Estilo de Dirección obtuvo un promedio de 7.5, lo cual está dentro de lo adecuado, la categoría Solución de Conflictos fue la de menor promedio con 6.7 y la categoría Liderazgo fue la de mayor promedio con 8.0. El promedio general de todos los encuestados fue 76.7, determinando al Clima Organizacional como adecuado.

Conclusión: El Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018, por obtener un promedio de 76.7, se determina como adecuado.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Comportamiento Organizacional, Estructura Organizacional, Estilo de Dirección, Tecnólogo Médico, Radiología.

ABSTRACT

Objective: To determine the organizational climate of the Medical Technologist of Radiology in the Radiodiagnosis Area of the International Clinic - Lima Headquarters, 2018.

Methodology: Study of quantitative, descriptive, no experimental design, prospective and cross-sectional approach. The population consisted of 28 Radiology Medical Technologists from the Radiodiagnosis Area of the International Clinic - Lima Headquarters who worked in the period of September and October of the year 2018. There was no sample selection since the entire population was worked on, it is a non-probabilistic sample for convenience. The survey technique was used through a questionnaire of 50 quick-dialing questions. For the statistical analysis, all calculations were made in the Microsoft Excel 2010 program.

Results: The Organizational Climate in the Organizational Behavior dimension obtained an average of 8.0, which qualifies as adequate, the Communication category was the lowest average with 7.8 and the Interpersonal and Work Relationship category was the highest average with 8.2. The Organizational Structure dimension obtained an average of 7.6, which qualifies as adequate, the Organizational Development Stimulus category was the lowest average with 7.1 and the Working Conditions category was the highest average with 8.1. On the other hand, the Direction Style dimension obtained an average of 7.5, which is within the appropriate, Conflict Solution category was the lowest average with 6.7 and the Leadership category was the highest average with 8.0. The general average of all the respondents was 76.7, determining the Organizational Climate as adequate.

Conclusion: The Organizational Climate of the Medical Technologist of Radiology of the Area of Radiodiagnosis of the International Clinic - Lima Headquarters, 2018 to obtain an average of 76.7, is determined as adequate.

Keywords: Organizational Climate, Organizational Behavior, Organizational Structure, Direction Style, Medical Technologist, Radiology.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES

Durante la atención que recibe el paciente en el Área de Radiodiagnóstico se suscitan diversos problemas; ya sean causados por parte del paciente, por el profesional Tecnólogo Médico o por el ambiente de trabajo, este último es conocido y estudiado dentro de la Gestión en Salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dicta que es deber de todos los centros médicos el asegurar una atención médica favorable, es por ello que plantean la necesidad de conocer aquellos factores organizacionales que originan las deficiencias existentes en las instituciones de salud. Así mismo, indica que valorar las apreciaciones tanto de los beneficiarios como de los mismos trabajadores es una necesidad trascendente del acto médico y simboliza una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios brindados en los centros de salud; esto quiere decir que no es suficiente con conocer las soluciones a la salud desde el punto de vista del beneficiario, sino que también es importante entender cómo se estructuran internamente para ofrecer los servicios en un centro hospitalario, y esto se conoce a través de la opinión del personal. En este aspecto, uno de los factores que según la literatura influye en las percepciones y opiniones de las personas es precisamente el clima organizacional (1).

El clima organizacional constituye la personalidad de una empresa y está científicamente comprobado que genera influencia en el comportamiento que muestra el trabajador, en la serie de procesos por los que pasa la organización, en la originalidad y constante cambio, en la calidad de atención y en los servicios que se brindan. Además para realizar una evaluación del clima organizacional de un centro hospitalario o de un servicio en específico, es necesario definirlo como organización. Entonces se determina que toda organización es un organismo dentro de la sociedad dirigido con el fin de lograr objetivos, esquematizados bajo un sistema anticipadamente analizado, en el cual se labora de manera organizada y asociada con el entorno (2).

En la Clínica Internacional, el Área de Radiodiagnóstico de Sede Lima está dentro del Centro de Diagnóstico por Imágenes (CDI) que es reconocida por su

sistema de atención y por la organización de la institución para generar un entorno laboral satisfactorio; ya que cuentan con un Código de Ética y Conducta donde definen estrategias de trabajo, valores, responsabilidades y compromisos. Todos estos puntos tendrán un correcto desempeño si van de la mano con el clima organizacional del área de trabajo (3).

Es por ello que el presente estudio busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cómo es el clima organizacional del Tecnólogo Médico en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima?

A continuación se presentan una serie de referencias, que buscan enmarcar lo que se busca con esta investigación:

Según Arque Navarrete, Ines en el año 2017 en su investigación “PERCEPCIÓN DE LA ENFERMERA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016”. La variable fue cuantificable, se usó la descripción y en una sola línea temporal. Los individuos que participaron de la investigación fueron 30 Licenciados Enfermeros que trabajan en el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho. La recopilación de los datos se hizo utilizando el cuestionario. Resultó que en la dimensión Estructura del Clima Organizacional, el 20% considera que es excelente; en la dimensión Responsabilidad, el 20% lo considera excelente; en la dimensión Recompensa, solo el 6.7%; en la dimensión Apoyo, el 13.3%; en la dimensión Conflicto, el 40% lo considera deficiente; la dimensión Estándares del Desempeño es considerada aceptable por el 66.7% y en la dimensión Identidad, el 26.7% lo considera excelente. Al finalizar su investigación, se concluyó que los Licenciados Enfermeros en su mayoría describen al clima organizacional como regular en el Hospital donde el autor realizó el estudio (4).

Así mismo Umasi Llave, Juana Maura en el año 2017 en su investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD RED DE SALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016”, con el propósito de averiguar cómo es el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos en la Red de Salud, el autor decidió evaluarlo dividiéndolo en dimensiones, las cuales incluían la autorrealización, la supervisión, el involucramiento, la comunicación y las condiciones laborales. Se utilizó como método la descripción, se cuantificó la variable y fue evaluado en una sola línea temporal. Para adquirir la información, el autor utilizó una encuesta que fue aplicada a 101 trabajadores del área administrativa. El producto final resultó en que el 72.3% de encuestados evidenció que el clima organizacional era regular, mientras que el 17.8% indicó que estaba en deterioro. Se evidenció que las Condiciones Laborales y la Comunicación estaban relacionadas; ya que el 66.3% mostró que la Comunicación era regular y el 69.3% indicó que las Condiciones Laborales eran regulares. El autor concluyó que el Clima Organizacional en la Red de Salud mencionada era apreciada como regular por los trabajadores del área administrativa (5).

Asimismo, Quispez Herrera, Carlos Miguel en el año 2015 en su investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DE ALTO RIESGO HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN 2015”, el cual fue una investigación cuantitativa, observacional, descriptiva, prospectiva y de corte transversal, señaló que la población escogida para la investigación fue constituida por profesionales de la salud, personal técnico y personal administrativo que trabaja en el Servicio de Obstetricia de Alto Riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen. La técnica aplicada para la recopilación de datos fue la encuesta, por ello se empleó un cuestionario cuyas preguntas contaban con opción de respuesta según la escala de Likert, el cual está validado por el MINSA.

En el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de octubre del año 2015, el clima organizacional

fue determinado por un 51.4% de toda la población estudiada como “saludable” y un 48.6% lo percibió como “por mejorar” (6).

Por otra parte, Picoy Romero, Diana Esther en el año 2015 en su investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED VILLA EN EL AÑO 2014”, tuvo como fin evaluar a los trabajadores para conocer su clima organizacional. El autor utilizó la observación, la descripción y realizó la investigación en un único tiempo. La población que participó fue todo el personal administrativo y personal asistencial que laboraban durante el 2014 en cualquiera de las 13 sedes que pertenecen a la Micro Red Villa. Los trabajadores de los Centros de Salud que se encuentran dentro de la Micro Red Villa percibieron que el Clima Organizacional alcanzó un puntaje de 74.64, esto es “Por Mejorar”; donde Cultura Organizacional tiene un puntaje 74.62 calificada como “Saludable”, Diseño Organizacional tiene un puntaje de 24.84 calificada como “Por Mejorar” y el Potencial Humano tiene un puntaje de 25.59 también calificado como “Por Mejorar” (7).

Por otra parte Zhañay Tapia, Joshep Andrés en el año 2017 en su investigación “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO”, tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital del Día IESS Sangolqui. El tipo de investigación fue correlacional, de tal manera que para identificar los niveles de estrés y clima organizacional se utilizó el cuestionario establecido por la Organización Internacional del Trabajo y la OMS (Cuestionario de estrés laboral), y el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (Clima Laboral (CL-S.P.C.)) revelando al 61% con fuentes de estrés alto. Con respecto al Clima Organizacional resultó que solo el 7% lo considera Muy favorable; el 10%, Favorable; 7%, Medio; 48%, Desfavorable; y el 28%, con Clima Organizacional Muy desfavorable. Por tanto, la investigación concluyó que el estrés laboral si influye en el Clima

Organizacional del personal de enfermería del Hospital del Día IESS Sangolqui (8).

Según Bravo Saucedo, Marco Antonio en el año 2016 en su investigación “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LAMBAYEQUE - 2015”, la investigación fue de diseño cuantitativo, descriptivo, de corte transversal correlacional, no experimental y tuvo como propósito estudiar la relación entre el Clima Organizacional y el Nivel de Desempeño. La población estuvo conformada por 41 trabajadores. En la recopilación de datos para determinar el Clima Organizacional se utilizó un cuestionario y para determinar el Desempeño Laboral se usó una ficha de evaluación.

Con respecto al Clima Organizacional se determinó que el 41% de los trabajadores percibió un Clima Participativo, además el 37% de los trabajadores percibió un Clima Indiferente y el 22% de los trabajadores percibió un Clima No Participativo. En el Desempeño Laboral, el 51% de los trabajadores señalaron tener un desempeño promedio; 39%, superior al promedio; 10%, un nivel superior; y un porcentaje nulo, en el nivel inferior. Se concluyó que la influencia del Clima Organizacional tiene poco significado en el Desempeño Laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque. (9)

Asimismo, Rivera Rodenas, Ivette Shirley en el año 2016 en su investigación “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO QUIRÚRGICO, EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA, 2015”, El diseño de la investigación fue cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; fueron 30 trabajadores asistenciales los que conformaron la población. La encuesta fue la técnica que se utilizó para la recolección de información, mediante el cuestionario como instrumento. Se demostró por medio

de los resultados que si existe asociación y por lo tanto también existe influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual fue determinado con un 70% que calificó favorablemente al clima organizacional obteniendo un puntaje promedio de 168.73 puntos de un total de 250 puntos, además evidenciaron satisfacción laboral con un puntaje promedio de 112.67 puntos de un total de 180 puntos. Se infiere por tanto que el clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación de estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (10)

Según Sandoval Flores, Katherine Luisa Stefany y colaboradores en el año 2014 en su investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL ESTRÉS EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, DURANTE LOS MESES DE AGOSTO A OCTUBRE DEL 2014”. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, prospectivo en la investigación. Se realizó la investigación en el Hospital María Auxiliadora durante los meses de agosto a octubre del 2014. Los resultado de 114 enfermeras encuestada respecto al clima organizacional, 28 (24.6%) percibieron un clima organizacional favorable, 64 (56.1%) un clima organizacional medianamente favorable y 22 (19.3%) un clima organizacional desfavorable. Con respecto a las estrategias de afrontamiento frente al estrés, 38 (33.3%) presentó estrategias de afrontamiento frecuente y 23 (20.2%) estrategias de afrontamiento poco frecuente. En conclusión existe una relación significativa entre el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital María Auxiliadora. (11)

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Diversas investigaciones previas muestran la importancia de conocer el Clima Organizacional en organizaciones y más aún en centros de salud, porque el servicio que se brinda se ve influenciado en gran medida por el Clima Organizacional de sus trabajadores. Vale decir que la presente investigación buscará contrastar el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Servicio de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima con los antecedentes y generar reflexión en los tecnólogos médicos.

Además, la Clínica Internacional como organización que es, realiza anualmente una evaluación del Clima Organizacional a nivel de todo el Centro de Diagnóstico por Imágenes; que abarca los servicios de Resonancia Magnética, Tomografía, Mamografía, Ecografía, Densitometría Ósea y Radiodiagnóstico; por ello se justifica que la presente investigación estará orientada a profundizar y determinar el Clima Organizacional de manera más precisa y solo en el personal Tecnólogo Médico, para tener conocimiento sobre el ambiente laboral entre colegas y mejorar el desempeño laboral, más aún dar un valor agregado con el fin de generar cambios a futuro en el desempeño del personal Tecnólogo Médico, de modo que la carrera de Tecnología Médica se vea inmersa en el ámbito de Gestión en Salud.

Se considera que la investigación puede incentivar a los estudiantes y futuros profesionales a tomar conciencia sobre la importancia del Clima Organizacional y generar interés en temas de Gestión en Salud dentro de la carrera de Tecnología Médica en Radiología.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión Comportamiento Organizacional en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.
- Identificar el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión Estructura Organizacional en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.
- Identificar el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión Estilo de Dirección en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

1.4. BASES TEÓRICAS

1.4.1. BASE TEÓRICA

Clima organizacional

Clima organizacional es un término que fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Saul W. Gellerman en 1960 al referirse a este como “el carácter de una compañía” (2).

Autores como Lewin (1951), Forehand y Gilmer (1964), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), James

y Jones (1974), Flipppo (1984), Reichers y Schneider (1990), Brunet (1987) y Chiavenato (1990), entre otros, han propuesto distintas formulaciones sobre clima organizacional, pero fueron Litwin y Stinger (1968) los primeros en determinar que el clima organizacional contenía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo de conflictos y la identificación con la institución. Sin embargo, los demás autores han planteado la existencia de más o menos dimensiones de acuerdo a su marco conceptual y de los hallazgos a partir de sus propios estudios.

De esto, se concluye que el clima organizacional se constituye de las características de una organización. Es por esto que las organizaciones se preocupan por considerar al clima organizacional indispensable para incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo (12).

Además, llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional podría decirse que se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. Se puede decir que se percibe por los sentidos: los habrá amigables y colaborativos o también perniciosos y destructivos, o siguiendo el símil meteorológico cálido y suave, polar o tormentoso.

El clima va a influir en el comportamiento de las personas, interviene entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas.

Si bien no hay acuerdo para definir cuáles son las dimensiones del clima organizacional, existen unos cuantos modelos para su estudio y muchos de ellos coinciden en las dimensiones a tener en cuenta para definir el clima organizacional (13).

Dimensiones del Clima Organizacional

Se consideran dimensiones del clima organizacional a todas sus propiedades que sean aptas para poder ser calculadas y valoradas dentro de una institución y estos además consigan influir en la conducta de los trabajadores. Por este motivo, es conveniente reconocer las diversas dimensiones del clima organizacional que han sido previamente estudiadas por investigadores interesados en definir los elementos que afectan el entorno de las organizaciones, para así realizar un correcto diagnóstico de clima organizacional (14).

A) Para Likert, la percepción del clima varía en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: es la manera en la que el liderazgo es utilizado en los empleados influyendo en ellos.
2. Fuerzas motivacionales: son las actividades realizadas con el fin de actuar frente a las necesidades de los trabajadores para motivarlos.
3. Técnicas de comunicación: se refiere a los medios que se emplean para comunicarse dentro de la organización, teniendo en cuenta la forma en la que son ejecutados.
4. Procedimientos de influencia: es la repercusión que genera la interrelación empleador/empleado y así determinar las finalidades que tendrá la institución.
5. La toma de decisiones: se refiere al reparto de funciones, así como la congruencia de las informaciones en que se basan las decisiones.
6. Las características de los procesos de planificación: es la manera en que se constituye la definición de objetivos.
7. Las características de los procesos de control: es como ejercen y como se distribuyen el control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: se basa en planificar y formar a los colaboradores de la organización.

B) Los autores Litwin y Stringer determinaron que el clima organizacional varía en función a seis dimensiones:

1. La estructura: se refiere a las responsabilidades, los reglamentos y los regímenes dentro de una institución.
2. La responsabilidad del individuo: es la sensación de independencia que tiene el trabajador.
3. La remuneración: es el concepto de igualdad frente a la retribución económica.
4. La toma de decisiones y los riesgos: se refiere a la firmeza del trabajador frente a los desafíos y las reacciones frente al peligro, en caso se presente durante su labor.
5. El apoyo: se refiere a la amistad y el sustento percibido por los trabajadores y sus compañeros en su institución.
6. Tolerancia al conflicto: capacidad de un trabajador para confiar en la capacidad de asumir sin riesgo las diferencias de opiniones.

C) Los autores Pritchard y Karasick realizaron un instrumento para medir el clima organizacional y lo dividieron en once dimensiones:

1. La autonomía: se refiere al nivel de autonomía que puede tener el trabajador para participar en la elección de una decisión y para la solución de los conflictos.
2. El conflicto y la cooperación: se basa en la cooperación dentro de la organización que es percibido por los trabajadores y el soporte que les dan los directivos de su institución .
3. Relaciones sociales: es la relación de amistad y el vínculo que se percibe en el lugar donde se desarrollan sus funciones.
4. La estructura: abarca las direcciones, el orden y las legalidades de la empresa, que se relacionan abiertamente con la manera en que se desempeñan los trabajadores.

5. La remuneración: se basa en la manera en que los trabajadores son remunerados.
6. El rendimiento: correlación que existe entre la labor bien desarrollada y la retribución económica, de acuerdo a las habilidades con las que cuente el trabajador.
7. La motivación: se basa en como los trabajadores perciben los ámbitos de motivación que se desarrollan en la institución.
8. Estatus: son las diferencias de jerarquía entre empleadores y empleados y la importancia que la organización le da a estas.
9. Flexibilidad e innovación: se refiere a la iniciativa que tiene una organización para intentar cosas nuevas y además cambiar la manera en que las hacen.
10. Enfoque de la toma de decisiones: evalúa cómo la organización delega el procedimiento para decidir, y que participen los empleadores y empleados.
11. Apoyo: se basa en como la alta dirección brinda apoyo a los empleados frente a los problemas vinculados o no con su labor en la empresa.

D) En la Universidad de Michigan, Bowers y Taylor estudiaron cinco dimensiones para estudiar el clima organizacional:

1. Apertura a los cambios tecnológicos: hace referencia a como la organización se manifiesta frente a los nuevos equipos y recursos que contribuyen en obtener un mejor trabajo.
2. Recursos Humanos: es la atención brindada por la organización para mantener el bienestar de los trabajadores.
3. Comunicación: dentro de la organización deben existir medios de comunicación entre los trabajadores, además deben contar la capacidad de realizar sus quejas sin problema y que sean escuchadas.
4. Motivación: es la causa por la cual los trabajadores realizan su labor más o menos apasionadamente.

5. Toma de decisiones: la información que se tiene es evaluada y se utiliza en las decisiones que son tomadas en la institución, además del rol que cumplen los trabajadores como parte de este proceso.

E) Para Brunet es importante verificar que se incluyan al menos cuatro dimensiones dentro del instrumento de medición:

1. Autonomía Individual: esta incluida la autonomía de los trabajadores, la responsabilidad y la consistencia de una institución, teniendo en cuenta sus legalidades y regímenes. Lo primordial es la posibilidad que tiene trabajador de ser como su jefe y de mantener la capacidad de elegir y decidir.
2. Grado de estructura que impone el puesto: establece la manera en que los trabajadores pueden definir sus formas de laborar y además el poder comunicarse con sus superiores.
3. Tipo de recompensa: se refiere al aspecto económico y a las probabilidades de promoción.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo: se refiere al incentivo y al soporte que recibe un trabajador de su superior (14).

En el año 2015, el Sistema Nacional de Salud de Cuba guiándose del patrón de la OMS, aprobó el estudio del clima organizacional en base a tres dimensiones básicas y así posibilitar su estudio en organizaciones de Salud.

A) Comportamiento Organizacional:

Evalúa las acciones y las conductas que son mostradas por los individuos en su organización, de manera sistemática. Esta dimensión incluye el estudio de las siguientes categorías:

1. Motivación: se refiere a todas las intenciones y expectativas que tienen los trabajadores en su entorno laboral, es un conjunto de reacciones y actitudes inherentes de los individuos que se expresan al momento que incentivos definidos se hacen presentes en el ambiente de trabajo.

2. Comunicación: actividad enfocada en agilizar y facilitar la circulación de mensajes que se llevan a cabo por parte de los integrantes de la institución, de la empresa con su entorno, las habilidades y el comportamiento en el interior y en el exterior del ambiente laboral.

3. Relaciones interpersonales y de trabajo: es la apreciación que tienen los integrantes de la organización sobre la existencia de un entorno laboral agradable, con adecuados vínculos de aspecto social entre los mismos trabajadores como también a través de los jefes y los trabajadores.

B) Estructura Organizacional:

Se basa en los aspectos oficiales, como los procedimientos y las normas, que regularizan el desempeño de los trabajadores. Es un ordenamiento dinámico, que tiende al cambio, que contiene un grupo de regulaciones para todos los procedimientos, mecanismos y también el individuo que pertenece a la institución, y así su interés colectivo sea asegurado. Este incluye la agrupación de las siguientes categorías:

1. Funcionamiento: es la forma en que se constituye una organización para cumplir sus objetivos y lograr la misión que se propuso, además es el conjunto de procedimientos que le da movimiento y vitalidad a la organización

2. Condiciones de trabajo: se define como la calidad y cantidad de los recursos que se abastecen para la realización de las funciones asignadas, así como las circunstancias físicas en las que se encuentra el entorno y el aspecto psicológico colectivo donde se desarrolla las labores.

3. Estímulo al desarrollo organizacional: se refiere a dar un mayor realce en realizar actividades para la mejora continua en la organización y de esta manera alcanzar una transformación a futuro dentro de la institución de acuerdo a las exigencias que tengan los trabajadores.

C) Estilo de Dirección

Se refiere a la postura que adoptan los jefes de una organización para dirigir y conducir las actividades de la empresa, con el propósito de alcanzar las metas que se proponen como institución, teniendo en consideración las siguientes categorías:

1. Liderazgo: cuando existen personas que ejercen influencia en el comportamiento de otros para alcanzar resultados positivos, en especial los jefes.
2. Participación: es el aporte por parte de los trabajadores para alcanzar las metas que visualiza la empresa.
3. Solución de conflictos: representa al estado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes o no para enfrentar y solucionar los problemas en cuanto surjan.
4. Trabajo en equipo: se basa en el trabajo para el logro de objetivos comunes con una participación organizada y en un ambiente de apoyo mutuo de los integrantes del equipo (15).

Factores que determinan el clima organizacional

Se define como factores del sistema organizacional a todos aquellos que dan lugar a un determinado clima, en función de las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización y por ende, en el clima organizacional, completando el ciclo (16).

● **Factores del ambiente físico:** se refiere a las instalaciones, el espacio físico, los equipos instalados, la temperatura, el color de las paredes, el nivel de contaminación, condiciones de ruido, etcétera.

● **Factores estructurales:** es decir la magnitud de la organización, su sistematización formal, la forma de dirigir a sus trabajadores, entre otros.

● **Factores del ambiente social:** incluye aspectos como la fraternización, la comunicación, las disputas entre personas o entre equipos de trabajo, etcétera.

● **Factores personales:** se refiere a las actitudes y aptitudes, los incentivos, las perspectivas, entre otros.

● **Factores propios del comportamiento organizacional:** incluye la originalidad, el rendimiento, la satisfacción laboral, el nivel de estrés, la rotación, etcétera (17).

Tipos de clima organizacional

Existen dos tipos de clima organizacional, que se denominan: clima autoritario y clima participativo.

A) Clima Autoritario: a su vez se subdivide en clima autoritario explotador y clima autoritario paternalista.

● **Clima Autoritario explotador:** Es cuando los trabajadores no confían en sus superiores y en la dirección de la empresa, el temor es la principal característica del entorno, la relación entre los jefes y trabajadores es casi nula y los jefes son los únicos que toman las decisiones.

● **Clima Autoritario paternalista:** Los trabajadores y sus jefes mantienen una confianza muy desarrollada, las recompensas y los castigos son utilizados para

motivar a los trabajadores, los superiores poseen sistemas para mantener el control. A pesar de que se trabaje en un ambiente estable y estructurado, los jefes tienden a jugar con las necesidades sociales de los trabajadores.

B) **Clima participativo:** a su vez se subdivide en clima participativo consultivo y clima participativo de participación en grupo.

- **Clima participativo consultivo:** Los superiores tienen confianza en sus trabajadores, es por esto que se les permite tomar decisiones específicas, uno de los propósitos de este tipo de clima es satisfacer las necesidades de confraternidad, además ambas partes deben interactuar y delegarse funciones.

- **Clima participativo de Participación en grupo:** Existe la total confianza de la dirección hacia los trabajadores. La integración de todos los niveles permite que la toma de decisiones sea conjunta, además en todos debe fluir el correcto intercambio de mensajes.

Los climas de carácter autoritario, tanto explorador como paternalista, hacen referencia a un entorno de modo cerrado, en el cual el sistema es rígido haciendo que el clima sea desfavorable; por lo contrario, los climas de tipo participativo hacen referencia a un clima abierto, que posee una estructura flexible haciendo que el clima sea favorable dentro de la organización (18).

Importancia del Clima organizacional

Las instituciones exitosas en un futuro cercano serán aquellas que hagan una adecuada gestión de su capital humano, incluyendo el conocimiento que este posea y conduciéndolo hacia el aprendizaje institucional, como parte de la cultura organizacional. Se destaca, entonces, la importancia de gestionar el capital intelectual como el activo más importante en las instituciones (19).

En las instituciones lo que genera mayor repercusión a darle valor al clima organizacional ya que es considerado un componente fundamental para desarrollar la estrategia organizacional que es planificada por la organización y da a los directivos la posibilidad de tener un panorama del futuro en la institución. De igual manera es definido como un componente que puede diagnosticar la existencia variable del ambiente laboral y así definir las exigencias que tiene la organización relacionándolo al futuro que se anhela alcanzar, de esta manera se puedan definir las actividades que deben iniciarse en tiempo presente y que posibilitarán llegar hacia el futuro diseñado para la organización (20).

El investigar al clima organizacional va generando impacto, y convirtiéndose en tema trascendental durante los últimos años, porque da acceso al investigador para analizar situaciones y así lograr el máximo beneficio para el trabajador y la organización. Es por esto que debe predominar un clima organizacional donde el entorno laboral haga que las personas se sientan tranquilas y satisfechas en su lugar de trabajo y debido a ello, establezcan un compromiso más fuerte hacia la organización (21).

Diferencia entre clima organizacional y satisfacción laboral

Se debe entender a la satisfacción laboral como una parte importante que ayuda a comprender si los trabajadores se sienten realmente satisfechos en los distintos rubros que abarcan sus funciones laborales, o también puede ser identificada como la desigualdad que existe entre cumplir con los requerimientos de los trabajadores (realidad) y con que verdaderamente se lleguen a satisfacer esos requerimientos (idealismo), por ello es parte de una definición que guarda relación pero que no es equivalente al clima y a la comunicación organizacional (22).

Por otro lado el clima organizacional se define como un grupo de cualidades del ambiente de trabajo que son reconocidas por los trabajadores de una organización y generan influencia en su comportamiento, desempeño y motivación. Esto se relaciona con que las personas se encuentren bien en su lugar de trabajo, la calidad de su desarrollo laboral y su desenvolvimiento en el trabajo (23).

En general, los significados planteados por ambos términos presentan un mayor impacto al momento de ser relacionadas con el pensamiento que tienen los trabajadores acerca de los procesos y las estructuras, que son definidas como elemento fundamental en su entorno laboral. Es por este motivo que la satisfacción y el clima organizacional serán de un rango mayor, siempre y cuando la organización en el trabajo sean de un nivel mayor y que las circunstancias de trabajo se conserven de acuerdo a ese nivel (24).

Cabe recalcar que la satisfacción laboral se refiere a las actitudes que presentan los trabajadores con respecto a su trabajo y el clima organizacional hace mención a la información que se relaciona con cualidades de la institución, por esto se afirma que poseen distintos conceptos, pero están asociados entre sí; ya ha quedado demostrado que las diversas dimensiones del clima organizacional al ser examinados de modo general contribuyen considerablemente en que el trabajador se sienta satisfecho en su entorno laboral, esto lograría repercutir en un alto rendimiento y en una destacada prestación de servicio al paciente (25).

La principal diferencia reside en que el clima organizacional describe el conjunto de características que son percibidas por la persona dentro de su organización, es decir es la descripción colectiva de la realidad. Por otra parte, la satisfacción se convierte en una consecuencia afectiva o de desagrado, esto quiere decir que es la valoración que el trabajador hace una vez que reconoce y agrupa las características de su entorno laboral (26).

Tecnólogo Médico de Radiología

En nuestro país, en el Área de Radiodiagnóstico laboran diversos profesionales, dentro de los cuales encontramos al Licenciado Tecnólogo Médico de Radiología. Se le asigna este título profesional a todo egresado universitario de la carrera de Tecnología Médica en el Área de Radiología, que pertenece a las ciencias de la salud, además cuenta con preparación científica, tecnológica y humanística, ya que es formado en base a principios éticos y morales. Dentro de las actividades del perfil profesional del Tecnólogo Médico se encuentra el inventar, programar, innovar, efectuar y valorar continuamente procedimientos, métodos y nuevas tecnologías que serán aplicadas haciendo uso de la radiación ionizante y no ionizante, utilizando dosis determinadas de manera racional para la adquisición de imágenes que aporten en el diagnóstico, pronóstico y/o tratamiento de los pacientes, y así contribuir en la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación de la persona. Como parte de la radiología existen diferentes especialidades, las cuales son Radiología Convencional, Mamografía, Densitometría, Fluoroscopia (Radiología Especializada), Ecografía, Radiología Intervencionista, Tomografía Computarizada, Resonancia Magnética, Medicina Nuclear y Radioterapia.

Es importante mencionar que el Tecnólogo Médico abarca cuatro funciones dentro de su labor profesional: asistencial, administrativo, docencia e investigación (27).

- **Reseña Histórica de la carrera de Tecnología Médica en nuestro país:**

En el Perú, la carrera universitaria de Tecnología Médica nace en 1966 en la Universidad Peruana de Ciencias y Tecnología (actual Universidad Particular Ricardo Palma). Ese mismo año se dieron inicio a las acciones académicas en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) para dar inicio a la carrera, entonces en 1967 se apertura la Escuela de Tecnología Médica en la mencionada casa de estudios, siendo su primer director el Dr. Manuel Torres Portugal; en 1969 se instauró la carrera en la

Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) y posteriormente en la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Es en el año de 1973 que con aspiraciones de mejora la carrera incrementó la formación a 4 años de estudios, dejándolo de ser solo de 7 semestres como en sus primeros años. En el año de 1976 se inaugura la Asociación Peruana de Tecnólogos Médicos cuyo propósito inicial era que los tecnólogos médicos sean reconocidos como parte de los profesionales de la salud, y así se dió inicio a la instauración del Colegio Tecnólogo Médico del Perú. En 1977 recién fue reconocido el Título de Tecnólogo Médico en la Universidad Nacional Federico Villarreal, mediante su Consejo Universitario. En la UNMSM se aprueba el proyecto para re-estructurar el ámbito académico de la carrera de Tecnología Médica, en el año de 1980, incrementando a 5 los años de estudio de la carrera profesional para así obtener el Grado de Bachiller y el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica.

En el año 1982 la UNMSM exige a los profesionales egresados años anteriores nivelarse de acuerdo a los 10 semestres de formación ya aprobados por ley, y en 1984 lo mismo ocurre en la UNFV.

Durante esos años se conforma una Comisión encargada de la Creación del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, que logró que el Dr. Santiago Carranza Varas sustente el proyecto de ley, quien consiguió su aprobación y así pueda pasar a la Comisión Permanente del Congreso. El 11 de junio de 1985 se emite la Ley N° 24921, en ese entonces era Manuel Ulloa Elías el presidente del Senado. Una vez que pasó el tiempo de promulgación realizado por el Presidente de la República, la ordenanza regresa a la Comisión Permanente, que con fecha del 19 de julio y haciendo valer el Art. 193° de la Constitución Política del Perú, se ordena informar al Ministerio de Salud para que se publique y cumpla de la nueva ley. El Dr. David Tejada de Rivero, Ministro de Salud, decreta su divulgación y ejecución el 7 de agosto de 1985.

La ley de Creación del Colegio Tecnólogo Médico del Perú (Ley N° 24291), lo denomina como una institución independiente de carácter público que representa a los profesionales de Tecnología Médica en el Perú, y es publicado en el diario oficial “El Peruano” el 10 de agosto de 1985.

El Colegio Tecnólogo Médico del Perú aprueba sus estatutos en el año 1986, considerando la colegiatura como un requisito obligatorio para ejercer las funciones profesionales del Tecnólogo Médico en todo el Perú.

Es así que con el pasar de los años se consigue que el 20 de diciembre del 2004 se apruebe la Ley de Trabajo del Profesional de la Salud Tecnólogo Médico (Ley N° 28456), que es publicado en el diario “El Peruano” el 04 de enero del 2005 y el 04 de junio del 2008 es reglamentada por el Poder Ejecutivo (27).

- Áreas donde se desenvuelve el Tecnólogo Médico de Radiología:

A) Asistencial: Desarrolla sus funciones en establecimientos de salud, ya sean entidades privatizadas o del estado; por ejemplo en hospitales, clínicas, institutos especializados, policlínicos y otros.

B) Educativo: Contribuye en la formación de futuros profesionales en universidades, tanto públicas como privadas y en otros centros de estudios mediante conferencias sobre temas asociados a la carrera.

C) Administrativo: Se involucra en las actividades de gestión en base al sistema que su institución desarrolla, planificando, coordinando, dirigiendo, supervisando y evaluando las acciones de su quehacer profesional y que se encuentren dentro de su competencia. Además participa como parte del equipo de salud para el logro de los objetivos colectivos. Como punto importante, se encuentra en la capacidad de contribuir en la decisión de adquirir nuevo equipamiento e instrumental.

D) Empresarial: Llevar a cabo asesorías, promoviendo y difundiendo sus servicios en distintas empresas de comercio que guardan relación con el área de Radiología y/o en la negociación de productos.

E) Legal: Desarrolla actividades de pericia en su campo de conocimiento, dentro del ámbito judicial.

F) Social: Organiza y realiza campañas de salud en conjunto con diferentes personas que son parte de las profesiones que brindan servicio asistencial.

G) Otros: Ejerce la labor de supervisor, orientador o examinador en el campo de su conocimiento, ya sea en entidades públicas o privadas. (27).

- **Tecnólogo Médico de Radiología en la Clínica Internacional:**

En las distintas sedes de la Clínica Internacional se cuenta con un Departamento de Radiología, el cual lleva por nombre Centro de Diagnóstico por Imágenes (CDI), donde trabajan en conjunto diferentes profesionales: Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos de Radiología, Enfermeros, Técnicos en Enfermería y personal administrativo. El CDI de la clínica está constituido por las siguientes áreas: Ecografía, Radiodiagnóstico (Rayos X), Resonancia Magnética, Tomografía Computarizada, Hemodinamia y la Unidad de Diagnóstico Integral de Mama (UDIM); sin embargo el Tecnólogo Médico de Radiología se desempeña solo en los cinco últimos servicios mencionados (28).

El área de Radiodiagnóstico de la sede Lima de la Clínica Internacional cuenta con tres salas:

- Rayos X Consultorio: dedicada a la atención de pacientes programados con previa cita.
- Rayos X Emergencia: donde se realiza exámenes solicitados desde la Unidad de Urgencias y Emergencias, además de exámenes ocupacionales.
- Sala Flat Panel: donde en su mayoría se realizan exámenes de emergencias para pacientes policontusos y exámenes especiales.

1.4.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

- **Clima Organizacional:** el ambiente percibido por los trabajadores dentro de una empresa u organización (29).
- **Comportamiento Organizacional:** es una dimensión del clima organizacional que permite estudiar las conductas que muestran los individuos dentro de una institución y ver los actos desde un punto de vista sistemático (30).
- **Estructura Organizacional:** es una disposición que tiende al cambio, que contiene un grupo de regulaciones para todos los procedimientos, mecanismos y también el individuo que pertenece a la institución, para garantizar que los objetivos colectivos se cumplan (30).
- **Estilo de Dirección:** es la manera en que los directivos de una organización guían u orientan sus acciones, en la búsqueda de alcanzar sus objetivos propuestos en la institución (30).
- **Tecnólogo Médico:** profesional de salud que aporta en el diagnóstico y tratamiento del paciente (27).
- **Área de Radiodiagnóstico:** espacio de trabajo del Tecnólogo Médico de Radiología en un centro de salud, que cuenta con equipos de rayos X digital o convencional (31).

1.4.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018 obtendrá un puntaje alto, por lo cual será definido como adecuado dentro de la escala de calificación.

CAPÍTULO II

MÉTODOS

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cuantitativa porque se estudió la variable clima organizacional, dándole valores numéricos mediante el instrumento a aplicar y descriptivo porque se observó y describió el comportamiento de la variable sin influir sobre esta de ninguna manera.

2.1.2 DISEÑO

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipuló la variable, es prospectivo ya que los datos fueron recogidos a partir de una encuesta que se realizó y es de corte transversal porque la variable fue medida en una sola ocasión.

2.1.3 POBLACIÓN

Conformada por veintiocho Tecnólogos Médicos que laboran en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

2.1.4 MUESTRA Y MUESTREO

No se seleccionó ninguna muestra debido a que el estudio fue realizado con todos los elementos de la población. Por lo tanto fue una muestra no probabilística por conveniencia.

2.1.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Tecnólogos Médicos de Radiología que trabajan en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima.
- Tecnólogos Médicos de Radiología que hayan trabajado dentro de los meses de setiembre y octubre en la Clínica Internacional - Sede Lima.

2.1.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Tecnólogos Médicos de Radiología que pertenecen a otras sedes de la Clínica Internacional.
- Otros profesionales que laboren en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima.
- Tecnólogos Médicos de Radiología de la Clínica Internacional - Sede Lima que hayan estado en periodo de capacitación laboral.

2.1.5 VARIABLES

La variable es Clima Organizacional, que se define como el ambiente percibido por los trabajadores dentro de una empresa u organización.

Dimensiones:

- Comportamiento organizacional.
- Estructura organizacional.
- Estilo de dirección.

2.1.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de Recolección:

Para la recolección de los datos se seleccionó como técnica la encuesta directa de manera escrita.

Instrumento de Recolección:

Se seleccionó como instrumento de recolección de datos al cuestionario:

A) Hoja de Datos Generales (Anexo 1):

Aquí cada persona encuestada estableció los datos de tipo personal como laboral: edad, género, situación de contrato y años de trabajo en la institución.

B) Cuestionario de Clima Organizacional (Anexo 2):

Se aplicó para el presente proyecto un cuestionario basado en el “Instrumento para la evaluación de clima organizacional en salud”, realizado por Alina Segredo Pérez, publicado en La Revista Cubana de Salud Pública (32).

Este cuestionario está compuesto por 50 afirmaciones, para evaluar el clima organizacional, tomando en consideración las restricciones temporales y motivacionales a las que se encuentran expuestos los individuos en sus instituciones de trabajo, el encuestado marcó con una cruz (X), según como considere su comportamiento en la organización frente a cada enunciado planteado, teniendo en cuenta solo tres respuestas:

- Nunca (N)
- A veces (AV)
- Siempre (S)

Fue definido que una vez que la encuesta haya sido aplicada, se utilice una clave para su calificación que fue creada para este fin, donde se darían los

siguientes valores para las respuestas: Nunca (N) = 0 puntos, A veces (AV) = 1 punto y Siempre (S) = 2 puntos. Entonces el puntaje para cada enunciado varía de 0 a 2 puntos; es decir, si en cada categoría hay un total de cinco incisos el puntaje estuvo comprendido entre 0 a 10 para cada una de las categorías. Se evaluó tomando en cuenta los promedios obtenidos por categoría y por dimensión, considerándose la siguiente escala de calificación:

- Adecuado: 6 o más.
- En riesgo: 4 a 5,9.
- Inadecuado: menos de 4 (30).

Las dimensiones que permitieron evaluar el clima organizacional, sus categorías y los enunciados planteados en cada una de ellas se encuentran en el Anexo 3.

Asimismo, los valores de respuesta en la creación del instrumento variaron entre 0 a 100, por ese motivo para determinar el clima organizacional se tuvo en consideración el promedio de los puntos obtenidos. La autora Alina Segredo consideró la siguiente escala ordinal:

- Clima organizacional adecuado: 60 o más.
- Clima organizacional en riesgo: 40 a 59.
- Clima organizacional inadecuado: menos de 40 (32).

2.1.7 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez aprobado el Proyecto de Tesis en la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la UNMSM se hizo una solicitud para obtener la autorización del Comité de Investigación de la Clínica Internacional para realizar cuestionarios a los Tecnólogos Médicos de Radiología que trabajen en la Sede Lima, y se realizó las respectivas coordinaciones con el Médico Jefe del CDI y con la Coordinadora de Tecnólogos Médicos de Radiología de la Clínica Internacional - Sede Lima para aplicar los cuestionarios sin causar

ningún inconveniente durante los turnos de trabajo. Se les informó al personal Tecnólogo Médico sobre su participación en la investigación y firmaron un consentimiento informado (Anexo 4) antes de aplicarles el cuestionario.

Los cuestionarios se aplicaron dentro de los meses de setiembre y octubre del 2018, según el horario y la disponibilidad de cada profesional Tecnólogo Médico de Radiología, dentro de las instalaciones del CDI de la Clínica Internacional - Sede Lima.

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados se colocaron en una matriz de datos en el programa Microsoft Excel 2010 y se procedió a verificar los datos para cerciorar que no exista ningún errores o algún dato incompleto.

Se llevó a cabo la sumatoria del resultado obtenido en cada cuestionario con la siguiente fórmula:

$$CO = a(0) + b(1) + c(2)$$

Donde:

CO : Resultado de un cuestionario

a : Número de veces que la respuesta fue “N”

b : Número de veces que la respuesta fue “AV”

c : Número de veces que la respuesta fue “S”

Además, se calculó la media (\bar{X}) de cada inciso, categoría y por ende de cada una de las dimensiones de la variable para posteriormente ser presentada en tablas y mediante histogramas.

Finalmente se calculó la media (\bar{X}) de todos los resultados obtenidos de los cuestionarios.

El análisis estadístico no requirió del uso de ningún programa de análisis estadístico ya que todos los cálculos se efectuaron en el programa Microsoft Excel 2010.

2.1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS.

Con el fin de aplicar las encuestas a los profesionales Tecnólogos Médicos de Radiología que trabajan en la Sede Lima, se solicitó la autorización (Anexo 5) respectiva al Comité de Investigación de la Clínica Internacional, representada por su Director Académico . Además, con el fin de contar con su total autorización y respaldo, se conversó y coordinó con el Médico Jefe del CDI y la Coordinadora de Tecnólogos Médicos de Radiología de la Clínica Internacional - Sede Lima para proceder con la aplicación de los cuestionarios sin ocasionar perjuicios durante las jornadas de trabajo.

Se aclaró que el aceptar participar dentro del estudio se considera una acción voluntaria y que se realizó de forma anónima, es por esto que el investigador guardó completa confidencialidad de la información que fue recopilada; considerando que su uso es exclusivo para los fines de la investigación. Cabe mencionar que con el objetivo de conservar la privacidad del personal se cuidó que mientras se desarrollaba la encuesta no se encuentren en el lugar los jefes, los coordinadores y/o los supervisores.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

TABLA N° 1: Promedio obtenido en la Dimensión Comportamiento Organizacional conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

CATEGORÍA	RESULTADO	PROMEDIO DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Motivación	8.0	8.0
Comunicación	7.8	
Relaciones interpersonales y de trabajo	8.2	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 1: Dimensión Comportamiento Organizacional



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 1 y el Gráfico N° 1 muestran que la dimensión Comportamiento Organizacional obtuvo un promedio de 8.0. La categoría Comunicación fue la de menor promedio con 7.8 y la categoría Relaciones Interpersonales y de Trabajo fue la de mayor promedio con 8.2. Sin embargo todas las categorías de esta dimensión están dentro de la calificación como Clima Organizacional “adecuado” por sus promedios mayor a 6.0.

TABLA N° 2: Promedio obtenido en la Dimensión Estructura Organizacional conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

CATEGORÍA	RESULTADO POR CATEGORÍA	PROMEDIO DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
Funcionamiento	7.6	7.6
Condiciones de trabajo	8.1	
Estímulo al desarrollo organizacional	7.1	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2: Dimensión Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 2 y el Gráfico N° 2 muestran que la dimensión Estructura Organizacional obtuvo un promedio de 7.6. La categoría Estímulo al Desarrollo Organizacional fue la de menor promedio con 7.1 y la categoría Condiciones de Trabajo fue la de mayor promedio con 8.1. Sin embargo todas las categorías de esta dimensión están dentro de la calificación como Clima Organizacional “adecuado” por sus promedios mayor a 6.0.

TABLA N° 3: Promedio obtenido en la Dimensión Estilo de Dirección conforme a sus categorías. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

CATEGORÍA	RESULTADO POR CATEGORÍA	PROMEDIO DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN
Liderazgo	8.0	7.5
Participación	7.5	
Solución de conflictos	6.7	
Trabajo en equipo	7.8	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 3: Dimensión Estilo de Dirección



Fuente: Elaboración propia.

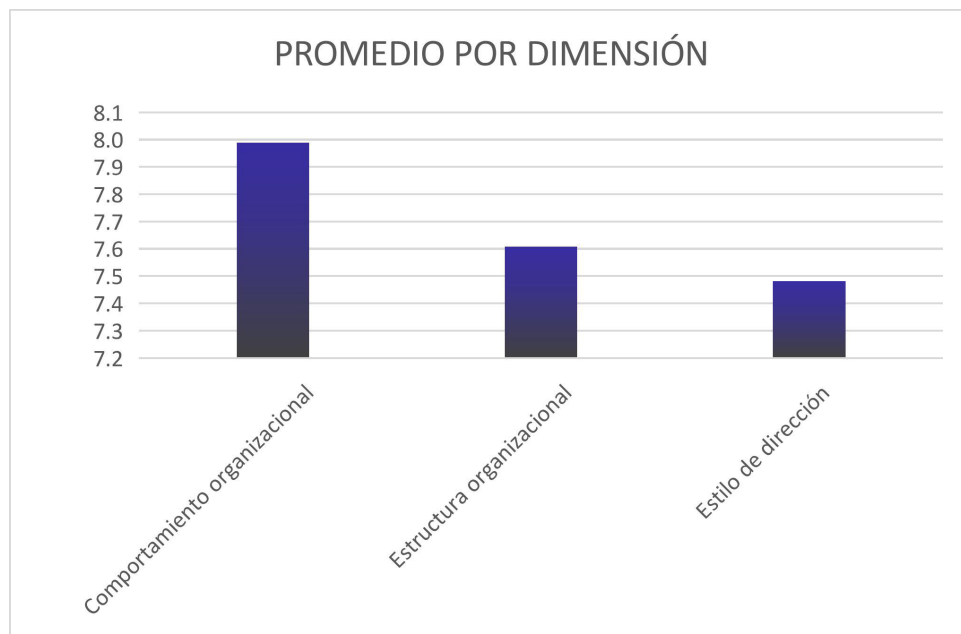
La Tabla N° 3 y Gráfico N° 3 muestran que la dimensión Estilo de Dirección obtuvo un promedio de 7.5. La categoría Solución de Conflictos fue la de menor promedio con 6.7 y la categoría Liderazgo fue la de mayor promedio con 8.0. Sin embargo todas las categorías de esta dimensión están dentro de la calificación como Clima Organizacional “adecuado” por sus promedios mayor a 6.0.

TABLA N° 4: Valor promedio de las tres dimensiones de Clima Organizacional.
Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

DIMENSIÓN	PROMEDIO
Comportamiento organizacional	8.0
Estructura organizacional	7.6
Estilo de dirección	7.5

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 4: Dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 4 y el Gráfico N° 4 muestran que la dimensión Estilo de Dirección fue la de menor promedio con 7.5 y la dimensión Comportamiento Organizacional fue la de mayor promedio con 8.0. Cabe resaltar que todas las dimensiones están dentro de la calificación como Clima Organizacional “adecuado” por sus promedios mayor a 6.0.

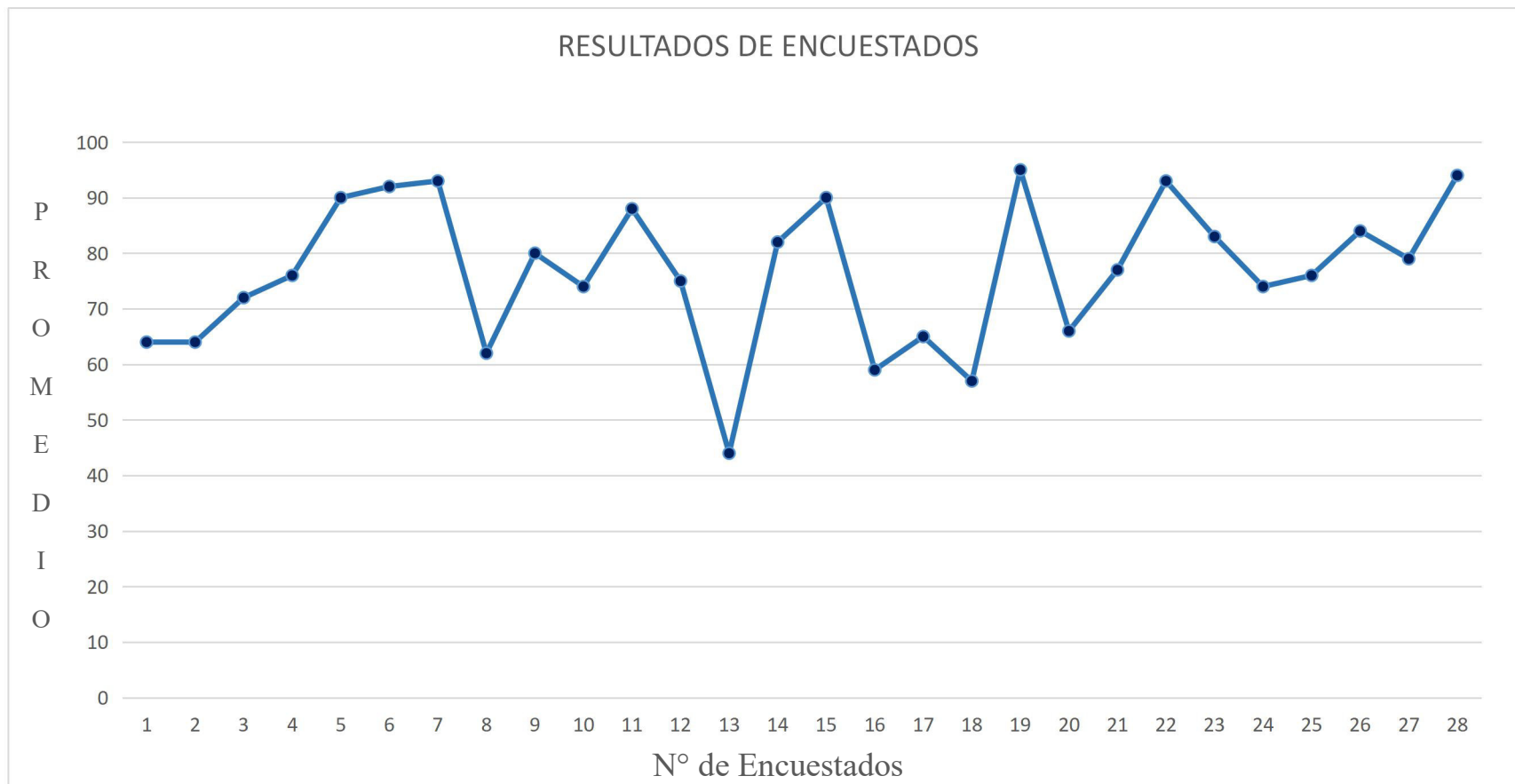
TABLA N° 5: Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	RESULTADO POR CATEGORÍA	RESULTADO POR DIMENSIÓN
Comportamiento organizacional	Motivación	8.0	24.0
	Comunicación	7.8	
	Relaciones interpersonales y de trabajo	8.2	
Estructura organizacional	Funcionamiento	7.6	22.8
	Condiciones de trabajo	8.1	
	Estímulo al desarrollo organizacional	7.1	
Estilo de dirección	Liderazgo	8.0	29.9
	Participación	7.5	
	Solución de conflictos	6.7	
	Trabajo en equipo	7.8	
		TOTAL	76.7

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N° 05 señala que el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima obtuvo un promedio de 76.7, lo que califica al Clima Organizacional como “adecuado”.

GRÁFICO N° 5: Resultados de Encuestados sobre el Clima Organizacional. Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Es importante mencionar que por lo innovador del instrumento aplicado, son pocos los autores que lo han utilizado en sus investigaciones, por tal motivo la comparación con los antecedentes se basa en la relación entre dimensiones que comprenden conceptos similares.

En comparación con los antecedentes mencionados, la autora Ines Arque concluyó en su investigación para evaluar el Clima Organizacional en el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho que la dimensión Recompensa fue calificada como regular en su mayoría y solo el 6.7% de los encuestados lo consideraron excelente (4). Esa dimensión está relacionada en la presente investigación con la categoría Motivación, dentro de la dimensión Comportamiento Organizacional, la cual fue calificada como “adecuada” por el Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico en la Clínica Internacional. Podemos sospechar que esta diferencia de resultados se deba a que la Clínica Internacional es un Centro de Salud Privado, con políticas que buscan un reconocimiento a nivel Nacional e Internacional, es por este motivo que existe mayor cantidad de programas enfocados en recompensar y motivar a los trabajadores que son parte de dicho centro, dando como producto resultados favorables en la encuesta planteada.

Por otra parte, la autora Juana Umasi demuestra en su investigación sobre el Clima Organizacional en la Red de Salud San Juan de Lurigancho que el 72.3% de los participantes afirman que el Involucramiento Laboral es regular (5). En la presente investigación la categoría que guarda relación con este punto es la Participación, que está considerada dentro de la dimensión Estilo de Dirección. A pesar de ser una de las categorías con el menor puntaje dentro de la investigación, se le calificó como “adecuado” por obtener un promedio de 7.5. Según las bases conceptuales, la Participación hace referencia al aporte por parte de los trabajadores para lograr los objetivos de la organización, y esto se puede dejar de lado cuando son áreas de trabajo con mayor cantidad de trabajadores, como se muestra en el antecedente donde participaron 101 trabajadores, a diferencia de la encuesta realizada en la

Clínica Internacional donde solo se encuestó a 28 Tecnólogos Médicos de Radiología que trabajan en el Área de Radiodiagnóstico.

Además la autora concluyó en su investigación que las Condiciones Laborales y la Comunicación que son consideradas “Regulares” por el 69.3% y 66.3% de los encuestado respectivamente, están ligadas entre sí, a diferencia de la presente investigación, donde la categoría Comunicación fue calificada como “Adecuada” , obteniendo un promedio de 7.8 al igual que la categoría Trabajo en Equipo. Así que podemos inferir que ambos están relacionados entre sí, influyendo de manera positiva en el Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacionsl.

El autor Carlos Quispez comprobó en su investigación sobre el Clima Organizacional del Servicio de Obstetricia de Alto Riesgo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen que más de la mitad de los encuestados consideran que el Clima Organizacional es “Saludable” (6). El antecedente coincide con la presente investigación en resultados favorables, además que ambos estudios fueron realizados en determinadas áreas de Salud con profesionales de una misma profesión, de lo cual podemos inferir que mientras menor sea el grupo a estudiar, y el trabajo a realizar en dicha área sea necesariamente en equipo por el bien del paciente, existirá mayor posibilidad de que el Clima Organizacional obtenga resultados positivos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018, por obtener un promedio de 76.7, se determina como adecuado.

El Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018 en la dimensión de Comportamiento Organizacional, por obtener un promedio de 8.0, se identifica como adecuado.

El Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018 en la dimensión de Estructura Organizacional, por obtener un puntaje de 7.6, se identifica como adecuado.

El Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018 en la dimensión de Estilo de Dirección, por obtener un promedio de 7.5, se identifica como adecuado.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Tecnólogos Médicos de Radiología del Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima realizar reuniones con el fin de implementar nuevas políticas para mejorar su capacidad de Solución de Conflictos, su Estímulo al Desarrollo Organizacional y su Participación, porque a pesar de estar dentro del rango adecuado, fueron las categorías con menor puntaje en la investigación.

Se recomienda prestar atención al personal Tecnólogo Médico de Radiología del Área de Radiodiagnóstico y volver a reevaluar a futuro, ya que un encuestado no coincide con la línea de tendencia del Clima Organizacional ni con los resultados obtenidos en esta investigación. Además, considerar que a futuro podría convertirse en un personal conflictivo.

Se debería realizar estudios en las demás Áreas donde laboren Tecnólogos Médicos de Radiología y en las demás sedes de la Clínica Internacional, ya que los resultados nos permiten evaluar con claridad cuales son los puntos a mejorar a futuro. Y así poder tener una mayor visión de todo lo que se debe mejorar en beneficio del paciente atendido en la Clínica Internacional y por qué no en otros centros de salud.

Se sugiere promover, como Tecnólogos Médicos de Radiología, la mejora e innovación en nuestros centros de trabajo, teniendo en cuenta la importancia del clima organizacional y lo factible que es aplicar el instrumento utilizado en la investigación, para poder realizar planes de mejora continua a futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernal González I, Pedraza Melo NA, Sánchez Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estud Gerenciales* [Internet]. 2015 [Consultado 06 abril 2018]; 31:8–19. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
2. Ellegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Av Psicol UNIFE* [Internet]. 2015 [Consultado 10 abril 2018]; 23(1):87–102.
3. General CI-G. Código de ética y conducta: Construyendo un mejor lugar para trabajar. Lima; 2018. p. 1–50.
4. Arque Navarrete I. Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.[Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. p. 34 - 57.
5. Umasi Llave JM. Clima organizacional en trabajadores administrativos del sector salud Red de Salud San Juan de Lurigancho 2016 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres; 2017. p. 33 - 48. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1212/5/Alfageme_rm.pdf
6. Quispez Herrera CM. Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2015 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres; 2015 [Consultado 20 abril 2018]. p. 32 - 54 .Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2108>
7. Picoy Romero DE. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. [Tesis] Universidad Ricardo Palma; 2015 [Consultado 20 abril 2018]. p. 34 - 53.

8. Zhañay Tapia JA. Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público.[Tesis]. Universidad Central de Ecuador; 2017.
9. Bravo Saucedo MA, Tunque Ruiz LM. El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque - 2015 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2016 [Consultado 18 mayo 2018]. Disponible en: <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/3082>
10. Rivera Rodenas IS. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5287>
11. Sandoval Flores KLS, Velez Delgado JV. Clima organizacional y estrategias de afrontamiento frente al estrés en enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital María Auxiliadora [Tesis]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2014. p. 9
12. Aldana-González OL, Hernández-González MS, Aguirre-Bautista DE, Hernández-Solórzano S. Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009 [Consultado 14 abril 2018]; 17(2): 91 – 6. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092f.pdf>
13. Noboa A. Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud (Tesis de grado) [Internet]. Universidad de la República de Uruguay. Macau; 2007. p. 1 – 33. Disponible en: http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima_organizacional_en_las_instituciones_de_salud.pdf

14. Sandoval Caraveo M del C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos Ciencias Económico Adm* [Internet]. 2004 [Consultado 20 abril 2018]; (27): 78 – 82. Disponible en: http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/administracion/4/admonrec2/MOD_3_L ECT_3.pdf
15. Segredo Pérez AM, García Milian AJ, López Puig P, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2015 [Consultado 14 abril 2018]; 41(1): 115 – 29. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
16. Gonçalves AP. Dimensiones del Clima Organizacional [Internet]. 2000 [Consultado 25 mayo 2018]. Disponible en: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
17. Martínez García LI. Factores determinantes del Clima organizacional del equipo quirúrgico que asiste cirugías complejas en una Institución de Salud de Alta Especialidad. Universidad Nacional Autónoma de México; 2017. p. 51 - 56.
18. Franco D, Gonzáles K, Gonzáles D, Salamanca D, Santos A. Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular. Universidad Arturo Michelena; 2008. p. 16 - 17.
19. Arboleda G, Ríos J. Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Rev Ciencias la Salud*. 2017 [Consultado 11 abril 2018]; 15(2): 247 – 58.
20. Segredo Pérez AM. Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2009 [Consultado 14 abril 2018]; 35(4): 78 – 109. Disponible en: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-71949121840&partnerI>

D=40&md5=49dbf6250ab95f4a04612750c026460e

21. Gómez Sánchez D, Gerardo Recio R, López Gama H. El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernandez. *Adm y Desarro* [Internet]. 2010 [Consultado 02 mayo 2018]; 52 (38): 97 – 104. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3731179>
22. Manosalvas Vaca CA, Manosalvas Vaca LO, Quintero JN. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. 2015;(26): 5 – 15.
23. Román Meza AH. Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. p. 37 - 40.
24. Juárez-Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Medica del IMSS* [Internet]. 2012; 50(3): 307 – 14. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=87049624&lang=es&site=ehost-live>
25. Chiang Vega M, Martín Rodrigo MJ, Núñez Partido A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral - Margarita Chiang Vega, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez Partido - Google Libros. Universidad Pontificia Comillas, editor. Madrid; 2010. p. 17 - 20.
26. Temes JL. *Gestión Hospitalaria* [Internet]. 5th ed. Interamericana de España SA, editor. Barcelona: McGraw-Hill; 2011. 747 p. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=jmK0MQEACAAJ&dq=gestion+hospitalaria+temes+mengibar+2011&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_gMLqoazcAhWSl-AKHblnC8sQ6wEILDAB

27. CTMP. Consejo Nacional Colegio Tecnólogo Médico del Perú [Internet]. 2018 [Consultado 02 junio 2018]. Disponible en: <https://ctmperu.org.pe/>
28. Clínica Internacional. CLÍNICA INTERNACIONAL [Internet]. 2018 [Consultado 05 junio 2018]. Disponible en: <https://www.clinicainternacional.com.pe/>
29. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario [Internet]. 2018 [Consultado 20 mayo 2018]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
30. Segredo Pérez AM, Pérez Piñero J, López Puig P. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2015 [Consultado 10 mayo 2018]; 41(4):603–19. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=112458312&lang=es&site=ehost-live>
31. Lloret LLoréns M, Ballesta Cuñat A, Chavarría Díaz M. Gestión del Servicio de Radiodiagnóstico. Monográfico: Radiología Digital. p. 18–27.
32. Segredo Pérez AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2017 [Consultado 24 abril 2018]; 43(1): 57 – 67. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
33. Segredo Pérez AM, López Puig P. Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos, 2015. INFODIR. 2016 [Consultado 24 abril 2018]; 23: p. 25–35.

ANEXOS

ANEXO 1 : HOJA DE DATOS GENERALES

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD

HOJA DE DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

El propósito de este instrumento (cuestionario) es evaluar el clima organizacional en sus tres principales dimensiones y generar mejora en el clima de trabajo de esta organización.

La información que usted nos proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de determinar cómo es el clima organizacional.

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

A. Edad: _____

B. Género : F: _____ M: _____

C. Situación de Contrato:

- Contrato a plazo indeterminado: _____

- Contrato a plazo fijo: _____

D. Antigüedad laboral: _____

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. INCISOS DEL CUESTIONARIO

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

INCISOS	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10. El trabajo que realizo me gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			

17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			

36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

* Tomado de Alina Segredo Pérez. La Habana, Cuba. 2017.

ANEXO 3: TABLA DE DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON SUS CATEGORÍA E INCISOS.

Dimensión	Categoría	Incisos
Comportamiento organizacional	Motivación	10,15,29,35,45
	Comunicación	2,17,22,37,48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3,18,23,38,46
Estructura organizacional	Funcionamiento	6,11,25,30,43
	Condiciones de trabajo	1,16,21,36,47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5,20,31,40,50
Estilo de dirección	Liderazgo	7,12,26,32,41
	Participación	4,19,24,39,49
	Solución de conflictos	9,14,28,34,44
	Trabajo en equipo	8,13,27,33,42

*Tomado de Alina Segredo Pérez. La Habana, Cuba. 2017.

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL TECNÓLOGO MÉDICO DE RADIOLOGÍA DEL ÁREA DE RADIODIAGNÓSTICO DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL - SEDE LIMA, 2018”

Reyes Garay, Jhorella Jaqueline

Propósito de la investigación: Determinar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

Participación: El participante debe ser un profesional Tecnólogo Médico de Radiología que labore en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima que cumpla los criterios de inclusión y exclusión de la investigación, deberá responder cada una de las 50 preguntas de respuesta rápida, además desarrollarlo en un horario que no interfiera con su trabajo y en presencia del investigador. El encuestado no requiere ninguna preparación previa.

Riesgos del estudio: No existe ningún tipo de riesgo al desarrollar el cuestionario.

Costos o estipendios: La investigación no genera ningún gasto ni ganancia económica para el encuestado.

Beneficios de participación: El participante podrá conocer las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, y así buscar mejorar el clima organizacional en su centro de labor.

Confidencialidad del estudio: Se asegura el total anonimato del participante.

Contacto: Puede conseguir mayor información comunicándose con la investigadora Jhorella Jaqueline Reyes Garay al teléfono celular: 993009272.

Derechos del encuestado: El participante cuenta con el derecho de autonomía y libre retiro del estudio en el momento que lo desee.

DECLARACIÓN VOLUNTARIA

Yo, profesional de Tecnología Médica de Radiología de Clínica Internacional - Sede Lima, con DNI he sido debidamente informado(a) por la señorita Jhorella Jaqueline Reyes Garay, de la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, acerca del cuestionario que aplicará con fines de realizar un estudio titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE RADIODIAGNÓSTICO DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL - SEDE LIMA, 2018”.

Para ello he recibido información clara sobre el propósito y modo que se realizará el cuestionario. Habiendo tenido la oportunidad de aclarar mis dudas acerca del estudio, teniendo en cuenta que la información será de carácter confidencial, ante ello otorgo mi consentimiento para participar en el estudio, firmando el presente consentimiento informado para que así conste.

Firma del participante

DNI:

Firma de la investigadora

DNI:

ANEXO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”



Señores:

Clínica Internacional

Atención:

Dr. Elías Chalouhi Elkhouri

Director Académico de la Clínica Internacional

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un saludo cordial y a la vez hacer de su conocimiento que estamos realizando un proyecto de investigación titulado.: “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE RADIODIAGNÓSTICO DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL - SEDE LIMA, 2018”. Por tal motivo, acudimos a usted para solicitar el permiso para ejecutar la investigación en el Centro de Diagnóstico por Imágenes (CDI) de la Clínica Internacional, que usted como Director Académico esperamos tenga a bien autorizar. Asimismo adjuntamos copia del proyecto de investigación que describe el protocolo de investigación, para la evaluación respectiva.

Aprovecho la ocasión para hacer extensivo las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente.

Srta. Jhorella Jaqueline Reyes Garay

DNI: 70003189

Lic. Luis Frank Bernal Quispe

Asesor

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPOS DE ESTUDIO	POBLACIÓN
Clima Organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018	¿Cómo es el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión del comportamiento organizacional en el Área de Radiodiagnóstico de la 	El clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima en el año 2018 obtendrá un puntaje alto, por lo cual será definido como adecuado dentro	Clima organizacional	El tipo de investigación es cuantitativa porque se estudiará la variable clima organizacional, dándole valores numéricos mediante el instrumento a aplicar; el diseño de la investigación es no experimental porque no se manipulará la	Está conformada por los veintiocho tecnólogos médicos que laboran en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.

		<p>Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión de la estructura organizacional en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018. ● Identificar el clima organizacional del Tecnólogo Médico de Radiología en la dimensión del estilo de dirección en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018. 	de la escala de calificación.		<p>variable, descriptivo porque se observará y describirá el comportamiento de la variable sin influir sobre esta de ninguna manera, prospectivo porque los datos se recogerán a partir de la encuesta a realizar y de corte transversal porque la variable será medida en una sola ocasión.</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 7: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES		INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO
Clima organizacional	El ambiente percibido por los trabajadores dentro de una empresa u organización.	Cuantitativa	Ordinal	Comportamiento organizacional	Motivación	Pregunta 10,15,29,35,45	N (Nunca) : 0 AV (A veces) : 1 S (Siempre) : 2	Cuestionario para la evaluación del Clima Organizacional en salud.
					Comunicación	Pregunta 2,17,22,37,48		
					Relaciones interpersonales y de trabajo	Pregunta 3,18,23,38,46		
				Estructura organizacional	Funcionamiento	Pregunta 6,11,25,30,43		
					Condiciones de trabajo	Pregunta 1,16,21,36,47		
					Estímulo al desarrollo organizacional	Pregunta 5,20,31,40,50		

					Liderazgo	Pregunta 7,12,26,32,41		
					Participación	Pregunta 4,19,24,39,49		
					Solución de conflictos	Pregunta 9,14,28,34,44		
					Trabajo en equipo	Pregunta 8,13,27,33,42		

ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS



Explicando a un grupo de licenciados sobre la investigación del Clima Organizacional en el Área de Radiodiagnóstico de la Clínica Internacional - Sede Lima, 2018.



Licenciados Tecnólogos Médicos realizando la encuesta de Clima Organizacional.